

APROBACIÓN


Elaboró:	Departamento de Estadística y Evaluación	Firma
Autorizó:	Subdirección de Planeación	Firma

OBJETIVO:		ALCANCE:	
Establecer los pasos a seguir para conocer, atender y resolver las quejas y/o sugerencias de los estudiantes, docentes, administrativos y otras partes interesadas.		Aplica en todas las áreas, procesos y procedimientos del TESChi y a todo el personal.	
FUENTES DE ENTRADAS	ENTRADAS	SALIDAS	CLIENTES
Áreas del TESChi Partes interesadas	Quejas y/o Sugerencias.	Quejas y/o Sugerencias atendidas Reportes y gráficas	Estudiantes Partes Interesadas

INDICADOR DEL PROCEDIMIENTO


INDICADOR	FÓRMULA	PERIODO	META
Número de quejas atendidas	$(\text{Número total de quejas atendidas} / \text{número total de quejas}) * 100$	Semestral	80%

POLÍTICAS:
<ol style="list-style-type: none"> La queja y/o sugerencia deberá ser por escrito. Los buzones de Quejas y/o sugerencias serán abiertos únicamente por personal del Departamento de Estadística y Evaluación. Los buzones deben de ser abiertos todos los lunes, en caso de que haya días de asueto, serán revisados al día posterior a las labores. Solo se atenderán las quejas que cumplan con al menos dos de los requisitos necesarios para darles seguimiento: <ul style="list-style-type: none"> - Nombre completo del cliente - Teléfono - Correo electrónico - Carrera - Matrícula - semestre y grupo El Departamento de Estadística y Calidad es responsable de canalizar la queja y/o sugerencia al área correspondiente una vez que sean revisadas e identificadas con los datos necesarios, para darle el seguimiento adecuado. La respuesta al cliente no debe exceder de cinco días hábiles después de haber sido recibida la queja. El Departamento de Estadística y Calidad debe resguardar el informe mensual para que sean presentados en la Revisión por la Dirección.

 TES TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES CHIMALHUACÁN	ATENCIÓN A QUEJAS Y/O SUGERENCIAS	Revisión: 08	Código: PRO-035
		ISO 9001:2015 y 14001:2015	
		Fecha: 05/02/2026	Página: 2 de 4

SECUENCIA DEL PROCEDIMIENTO

Punto	Responsable	Actividad
1	Departamento de Estadística y Evaluación	Solicita al Área de Difusión y Concertación el diseño de carteles informativos (siempre y cuando sea necesario actualizarlos), dando a conocer los requisitos indispensables para presentar una queja. Coloca carteles informativos en un lugar visibles para la comunidad TESChi.
2	Departamento de Estadística y Calidad	Coloca FOR-035-01 Quejas y sugerencias en los buzones del SGI instalados para tal efecto.
3	Departamento de Estadística y Evaluación	Revisan los buzones de quejas y/o sugerencias, los días lunes de cada semana. Se retiran los formatos respectivos de los buzones y se declaran en FOR-035-04 Bitácora de apertura de buzones de quejas y/o sugerencias .
4	Departamento de Estadística y Evaluación	<p>Revisa las quejas que cumplan con al menos dos de los requisitos necesarios para darles seguimiento:</p> <p>a) Clasifica la queja(s) y/o sugerencia(s) considerando los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Relacionadas con los Objetivos declarados en el SGI: <ol style="list-style-type: none"> 1. Impartir al menos el 90% de contenidos de los programas de estudio 2. Cubrir cuando menos el 80% de asistencia del docente 3. 100% del cumplimiento del programa de capacitación docente 4. 100% del cumplimiento del programa de capacitación administrativo 5. Cumplimiento del 100% del programa anual de actividades 6. Cumplimiento del 90% de los indicadores establecidos en el SGI 7. Promover el conocimiento de la normativa al 100% de la comunidad tecnológica y partes interesadas 8. Establecer acciones para reducir el consumo del papel. 9. Implementar acciones de uso eficiente y racional del consumo de energía eléctrica 10. Implementar acciones de uso eficiente y racional del consumo del agua 11. Establecer acciones para evitar el uso de materiales contaminantes • Relacionadas con la Evaluación a Proveedores: <ul style="list-style-type: none"> - Servicios de cafetería, - Servicios de limpieza, - Servicio de papelería, - Servicios de seguridad, • Relacionadas con los Servicios Académicos: <ul style="list-style-type: none"> - Control Escolar, - Centro de Información y Documentación, - Laboratorios, - Servicio social, - Residencias profesionales, - Actividades Culturales y Deportivas, - Educación Continua,

 TES TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES CHIMALHUACÁN	ATENCIÓN A QUEJAS Y/O SUGERENCIAS	Revisión: 08	Código: PRO-035
		ISO 9001:2015 y 14001:2015	
		Fecha: 05/02/2026	Página: 3 de 4

		<ul style="list-style-type: none"> - Posgrado e Investigación, - Servicios de impartición de lenguas extranjeras. • Otros • Felicitaciones <p>b) Asigna folio para control y seguimiento,</p> <p>c) Reporta la queja y/o sugerencia al responsable del área que corresponda, a través del FOR-035-02 Oficio de turno de la queja con la finalidad de dar atención a la misma en un lapso no mayor a 5 días hábiles.</p>
5	Responsable del área	<p>a) Recibe el Oficio de turno de la(s) queja(s) y/o sugerencia(s) que le son turnadas, las analiza y determina lo procedente, con base a los siguientes criterios:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Si tiene solución: Implementa medidas correctivas, mediante el formato Requisición de Acciones Correctivas, y se lo hace llegar al Departamento de Estadística y Calidad, acompañado de un oficio (texto libre). 2) No tiene solución: Remite respuesta por medio de oficio (texto libre) al Departamento de Estadística y Calidad, informando el motivo por el cual no es factible atender la inconformidad. <p>b) Lo anterior, debe ser atendido en un plazo no mayor a cinco días hábiles después de recibida la queja y/o sugerencia.</p>
6	Departamento de Estadística y Evaluación	<p>a) Recibe la respuesta y, en su caso, el Formato de Requisición de Acciones Correctivas del responsable del área.</p> <p>b) Notifica al quejoso(a) que su queja fue atendida por el área responsable.</p> <p>c) Archiva en el expediente respectivo.</p>
7	Departamento de Estadística y Evaluación	<p>Realiza resumen de quejas y reporte estadístico mensual FOR-035-03 de los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El número total de quejas por periodo y por área • El número total de quejas resueltas por periodo • El número total de quejas en proceso de solución por periodo • El número total de quejas por criterio
8	Departamento de Estadística y Evaluación	<p>El resumen de quejas y reporte estadístico mensual FOR-035-03 se contiene en una carpeta dentro de los primeros 7 días hábiles de cada mes; de tal suerte que dichas estadísticas sean presentadas en las reuniones de Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión Integral programadas.</p>

INFORMACIÓN DOCUMENTADA	CÓDIGO Y TÍTULO DEL DOCUMENTO
DOCUMENTOS DE REFERENCIA	Norma ISO 9001:2015 Norma ISO 14001:2015 Manual del Sistema de Gestión Integral del TESChi
REGISTROS	FOR-035-01 Quejas y sugerencias FOR-035-02 Oficio de turno de la queja FOR-035-03 Reporte estadístico mensual de quejas FOR-035-04 Bitácora de apertura de buzones de quejas y/o sugerencias FOR-030-01 Requisición de Acciones Correctivas

GLOSARIO:

TESChi: Tecnológico de Estudios Superiores de Chimalhuacán.
 Cliente: Estudiantes del Tecnológico de Estudios Superiores de Chimalhuacán.
 Partes Interesadas: Persona o grupo que tenga interés en el desempeño o éxito de la Organización.
 Queja: Disgusto o inconformidad ante una situación anómala en relación con los servicios que oferta el Tecnológico de Estudios Superiores de Chimalhuacán.
 Sugerencia: Propuesta de mejor realizada por el cliente o parte interesada.
 Solución: Resolución al problema.

CONTROL DE CAMBIOS

NO. DE REVISIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	29/08/2018	Se anexo al punto 3 de Secuencia del Procedimiento, en el apartado de evaluación a proveedores (Servicio de Papelería).
02	23/05/2019	Con relación al acuerdo no. 1 de la segunda Revisión por la Dirección
03	10/06/2019	De acuerdo a la solicitud oficio 205BF10200-B/001/021/2019
04	26/10/2022	Por mejora continua
05	03/05/2024	Cambios en: Aprobación del procedimiento Fuentes de entrada y entradas Adecuación en la redacción de las políticas 2,4,5 y 6 Adecuación en la redacción y responsables de los puntos 1,2,3,4,5,6,7 y 8 Se incluye formato nuevo FOR-035-04 Bitácora de apertura de buzónes de quejas y/o sugerencias
06	29/10/2024	Cambios en: Adecuaciones en el responsable de las actividades en la secuencia del procedimiento En el punto 4 de la secuencia del procedimiento se adecuaron los objetivos de acuerdo con los cambios que sufrió el manual.
07	21/05/2025	Cambio de nombre Coordinación del Sistema de Gestión Integral por Departamento de Estadística y Calidad, modificación de los puntos 4,5 y 6 de acuerdo con la forma de operación.
08	05/02/2026	Cambio de nombre Departamento de Estadística y Calidad se modificó Departamento de Estadística y Evaluación